

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka merupakan langkah umum yang dilakukan untuk memperoleh teori yang relevan dengan masalah penelitian serta menjadi referensi untuk memperkuat hipotesis. Kumpulan penelitian yang terkait akan dijadikan acuan dan digunakan untuk mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Proses tinjauan pustaka meliputi pengidentifikasian secara sistematis, penemuan, dan analisis dokumen yang berisi informasi terkait dengan masalah yang diteliti.

##### **2.1.1 Penelitian Terdahulu**

Dalam proses tinjau pustaka, peneliti memulai dengan menyelidiki dan memeriksa penelitian-penelitian sebelumnya yang terkait dan relevan dengan subjek penelitian yang sedang dilakukan. Dengan mengacu pada penelitian terdahulu yang relevan, peneliti memperoleh referensi, sumber pendukung, tambahan informasi, dan perbandingan, serta memperoleh gambaran awal mengenai penelitian terkait yang dapat membantu pemahaman terhadap permasalahan dalam penelitian ini. Mengacu pada hal yang telah dijelaskan sebelumnya pada bab dan sub-bab sebelumnya, penelitian ini diberi judul **“Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Dalam Mengelola Konflik Pada Pasangan Hubungan Jarak Jauh Di Kota Bandung”**

Peneliti melakukan studi yang melibatkan peninjauan terhadap penelitian-penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya. Studi yang peneliti lakukan dapat disebut sebagai studi pendahuluan. Studi pendahuluan ini dilakukan dengan tujuan untuk menyelidiki aspek yang serupa dan relevan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Dari hasil studi pendahuluan, peneliti menemukan beberapa hasil yang relevan dengan Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Dalam Mengelola Konflik. Berikut ini adalah tabel 2.1 penelitian terdahulu.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Dengan Penelitian Peneliti
1	Febriany Eka Putri, (2016)	Pengaruh Komunikasi Hiperpersonal Terhadap Pemeliharaan Hubungan Jarak Jauh (LDR) Mahasiswa DiKota Bandung	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk komunikasi yang digunakan responden dalam melakukan pemeliharaan hubungan jarak jauh adalah instan messaging dan sosial media.	Bentuk komunikasi hiperpersonal yang digunakan oleh para pasangan hubungan jarak jauh dalam menjalاني hubungannya serta melihat pengaruh dari komunikasi hiperpersonal terhadap pemeliharaan sebuah hubungan jarak jauh.
2	Tuti Widiastusi (2012)	Pengaruh Intensitas Menelpon Terhadap Tingkat Dialektika yang	Kualitatif.	Hasil penelitian menyatakan bahwa intensitas menelpon bukan	Penelitian ini hanya meneliti hubungan

		Terjadi dalam <i>Long Distance Relationship</i>		menjadi solusi pasti untuk mengurangi konflik pada pasangan jarak jauh.	intensitas telepon terhadap konflik pasangan, sedangkan penulis meneliti tentang komunikasi yang efektif dalam mengelolan konflik hubungan jarak jauh.
3	Fatraya (2018)	Pengelolaan Hubungan Antarpribadi Pada Pasangan Berpacaran Long Distance	Kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa cinta dan kepercayaan dapat menjadi modal yang kuat dalam mendasari seseorang untuk memiliki daya tahan terhadap konflik hubungan LDR	Tujuan dan sasaran dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana individu bisa menghadapi dan mengelola konflik pada hubungan LDR (Long Distance Relationship) untuk mencegah resiko berpisah

*Sumber : Penelitian terdahulu, Agustus 2023*

## 2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi

### 2.1.2.1 Pengertian Tentang Komunikasi

Dalam buku Pengantar Ilmu Komunikasi (*Welcome to The World of Communications*), disebutkan bahwa kata "Komunikasi" berasal dari bahasa Latin,

*communic*, yang artinya membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Kata *communis* berasal dari *communico*, yang artinya berbagi (Stuart, 1983).

Komunikasi memegang peranan terpenting dalam kehidupan manusia, lebih dari sekadar menulis dan membaca. Banyak yang tidak menyadari bahwa setiap orang tidak bisa terlepas dari aktivitas komunikasi. Oleh karena itu, komunikasi menjadi aspek yang sangat vital dalam pembentukan masyarakat (Napitupulu & Harahap, 2020).

Sekelompok sarjana komunikasi yang melakukan studi komunikasi antar manusia (*human communication*) membuat definisi komunikasi bahwasannya:

Komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan (1) membangun hubungan antarsesama manusia; (2) melalui pertukaran informasi; (3) Untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain; serta (4) berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu” (Cangara, 2019)

Dalam konteks ini, yang dibagi adalah pemahaman bersama melalui pertukaran pesan. "Komunikasi" sebagai kata kerja memiliki beberapa makna: (1) membangun hubungan dengan cara bertukar pikiran, informasi, serta perasaan; (2) membuat orang lain mengetahui pikiran dan informasi yang ingin disampaikan; (3) mencapai kesepakatan atau persetujuan; (4) memiliki hubungan simpatik. Sementara itu, komunikasi sebagai kata benda memiliki arti: (1) pertukaran informasi dan pesan melalui simbol atau lambang; (2) cara dalam menyampaikan sebuah ide, pikiran, atau gagasan; (3) ilmu yang membahas tentang pertukaran informasi.

### 2.1.2.2 Proses Komunikasi

Komunikasi tidak bisa lepas dari sebuah proses. Oleh karena itu, efektivitas dari proses komunikasi dapat menentukan baik atau tidaknya suatu komunikasi yang berlangsung. Menurut Rusady Ruslan proses komunikasi adalah :

“Diartikan sebagai “transfer informasi” atau pesan-pesan (message) dari pengirim pesan sebagai komunikator dan kepada penerima pesan sebagai komunikan, dalam proses komunikasi tersebut bertujuan (feed back) untuk mencapai saling pengertian (mutual understanding) atau antar kedua belah pihak.” (Ruslan 1999 : 69).

Sementara itu menurut onong Uchjana Effendy proses komunikasi terbagi dua tahap, berikut uraiannya :

1. Proses komunikasi secara primer

Komunikasi melibatkan penggunaan lambang (simbol) sebagai media untuk mengungkapkan pikiran, keinginan, perasaan serta informasi kepada orang lain. Bahasa, isyarat, tulisan, gambar, dan berbagai simbol lainnya adalah contoh media utama yang digunakan dalam komunikasi untuk menyampaikan pesan dengan efektif. Lambang-lambang tersebut memungkinkan kita untuk secara langsung menyampaikan pikiran atau perasaan kepada orang lain. Diantara berbagai lambang tersebut, bahasa merupakan media utama yang paling umum digunakan dalam berkomunikasi.

2. Proses komunikasi secara sekunder

Proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dapat melibatkan penggunaan media kedua setelah menggunakan media primer. Beberapa contoh media kedua yang sering digunakan antara lain telepon,

televisi, surat, majalah, alat penyiar, dan berbagai bentuk media lainnya. (Effendy, 2017).

Peranan media sekunder dalam proses komunikasi menjadi sangat penting karena efisiensinya dalam mencapai komunikan dalam jumlah yang besar. Efisiensi ini terlihat ketika sebuah pesan disiarkan satu kali saja dan dapat menjangkau khalayak dalam jumlah yang sangat banyak, bahkan mencapai ribuan hingga jutaan orang, seperti contohnya pidato presiden yang disiarkan melalui berita menggunakan alat penyiar seperti televisi atau radio.

### **2.1.2.3 Unsur-Unsur Komunikasi**

Dalam proses komunikasi, terdapat tiga unsur penting yang harus ada, yaitu komunikator, komunikan, dan pesan. Ketiganya merupakan bagian terpenting yang membentuk kesatuan dalam proses komunikasi. Keberhasilan dan efektivitas komunikasi tergantung pada sejauh mana komunikator dan komunikan memiliki pemahaman yang sama tentang pesan yang disampaikan. Selain ketiga unsur tersebut, terdapat juga unsur-unsur lain seperti media dan efek komunikasi yang turut berperan penting dalam proses komunikasi (Effendy, 2017). Berikut merupakan penjabaran unsur komunikasi:

#### **1. Komunikator**

Komunikator yaitu orang yang menyampaikan pesan. Komunikator memiliki fungsi sebagai encoding, yakni orang yang memformulasikan pesan atau informasi yang kemudian akan disampaikan kepada orang lain, komunikator sebagai bagian yang paling menentukan dalam berkomunikasi dan untuk menjadi seorang komunikator itu harus mempunyai persyaratan

dalam memberikan komunikasi untuk mencapai tujuannya. Sehingga dari persyaratan tersebut mempunyai daya tarik tersendiri komunikasi terhadap komunikator.

Komunikator sebagai unsur yang sangat menentukan proses komunikasi harus mempunyai persyaratan dan menguasai bentuk, model, dan strategi komunikasi untuk mencapai tujuannya. Faktor-faktor tersebut akan dapat menimbulkan kepercayaan dan daya tarik komunikasi kepada komunikator. Komunikator berfungsi sebagai encoder, yakni orang yang memformulasikan pesan yang kemudian menyampaikan kepada orang lain. Orang yang menerima pesan ini adalah komunikasi yang berfungsi sebagai *decoder*, yakni menerjemahkan lambang-lambang pesan kedalam konteks pengertian sendiri

## **2. Pesan**

Pesan yaitu tanda (*signal*) atau kombinasi tanda yang berfungsi sebagai stimulus (pemicu) bagi penerima tanda. Pesan harus mempunyai inti pesan sebagai pengaruh di dalam usaha mencoba mengubah sikap dan tingkah laku komunikasi. Pesan yaitu pernyataan yang disampaikan oleh komunikator yang didukung oleh lambang. Pada dasarnya pesan yang disampaikan oleh komunikator itu mengarah pada usaha mencoba mempengaruhi atau mengubah sikap dan tingkah laku komunikannya. Penyampaian pesan dapat dilakukan secara lisan, tulis, dan isyarat baik melalui media maupun secara langsung.

### **3. Media**

Media atau saluran yaitu merupakan perangkat yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator. Media yang dimaksud disini adalah alat komunikasi, seperti berbicara, gerak badan, kontak mata, sentuhan, radio, televisi, surat kabar, buku dan gambar. Media komunikasi ini sengaja dipilih komunikator untuk menghantarkan pesannya agar sampai ke komunikan. Yang perlu diperhatikan dalam hal ini adalah tidak semua media cocok untuk maksud tertentu. Kadang-kadang suatu media lebih efisien digunakan untuk maksud tertentu tetapi untuk maksud yang lain tidak. Jadi, unsur utama dari media komunikasi adalah pemilihan dan penggunaan alat perantara yang dilakukan komunikator dengan sengaja. Artinya, hal ini mengacu kepada pemilihan dan penggunaan teknologi media komunikasi.

### **4. Komunikan**

Komunikan adalah seseorang yang menerima pesan dari komunikator kemudian komunikan menganalisis dan menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya. Dalam hal ini perlu diperhatikan karena penerima pesan ini berbeda dalam banyak hal misalnya, pengalamannya, kebudayaannya, pengetahuannya dan usianya. Akan hal itu komunikator tidak bisa menggunakan cara yang sama dalam berkomunikasi kepada anak-anak dan berkomunikasi dengan orang dewasa. Jadi, dalam berkomunikasi siapa pendengarnya perlu dipertimbangkan. Dalam tataran antarpribadi, peran

komunikator dan komunikan dalam proses komunikasi bersifat dinamis, saling berganti, dan menciptakan komunikasi dua arah.

## 5. Efek

Efek adalah dampak atau hasil dari pengaruh pesan. Keberhasilan komunikasi terjadi ketika sikap dan tingkah laku komunikan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Pertanyaan mengenai efek komunikasi mencakup dua hal, yaitu apa yang ingin dicapai melalui komunikasi tersebut dan apa yang dilakukan orang sebagai hasil dari komunikasi. Namun, penting untuk diingat bahwa tingkah laku seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor lain selain hasil komunikasi.

### 2.1.2.4 Fungsi Komunikasi

Dalam karya “Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek” milik Effendy, fungsi komunikasi dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk menyampaikan informasi (*to inform*).

Menerima informasi merupakan perilaku alamiah manusia dalam masyarakat. Dengan menerima informasi yang benar, masyarakat akan merasa aman dan tenteram. Informasi yang akurat menjadi kebutuhan penting bagi beberapa masyarakat dalam proses pembuatan keputusan. Informasi dapat disampaikan kepada masyarakat melalui berbagai bentuk komunikasi, namun lebih dominan melalui kegiatan komunikasi massa.

2. Mendidik (*to edicate*)

Komunikasi memiliki peran penting dalam masyarakat karena memberikan informasi yang berkontribusi pada kemajuan dan perkembangan

kebudayaan. Mendidik masyarakat melalui berbagai bentuk komunikasi, termasuk komunikasi massa dan komunikasi interpersonal, merupakan cara efektif untuk mencapai tujuan tersebut. Kegiatan komunikasi yang melibatkan penyuluh dengan masyarakat, guru dengan murid, pimpinan dengan bawahan, dan orang tua dengan anaknya, adalah contoh nyata dari upaya mendidik masyarakat untuk mencapai kemajuan yang lebih baik.

3. Menghibur (*to entertain*)

Perilaku masyarakat dalam menerima informasi bukan hanya didasari oleh kebutuhan untuk merasa aman, tetapi juga sebagai sarana hiburan. Saat ini, terdapat banyak cara penyajian informasi melalui seni hiburan yang semakin mendekatkan informasi dengan masyarakat.

4. Mempengaruhi (*to influence*)

Kegiatan memberikan informasi pada masyarakat memiliki potensi untuk mempengaruhi sikap dan perilaku. Sebagai contoh, ketika mempengaruhi masyarakat untuk mendukung suatu pilihan dalam pemilu, komunikasi massa seperti kampanye, propaganda, selebaran-selebaran, dan spanduk dapat digunakan. Namun, berdasarkan beberapa penelitian, kegiatan mempengaruhi masyarakat akan lebih efektif apabila dilakukan melalui komunikasi interpersonal..

#### **2.1.2.5 Tujuan Komunikasi**

Setiap kegiatan komunikasi yang dilakukan manusia memiliki beragam tujuan, namun pada intinya, tujuannya adalah menciptakan saling pengertian antara

para pihak yang terlibat. Berikut tujuan komunikasi menurut Onong Uchjana Effendy:

1. Perubahan perilaku (*Behavior change*)
2. Perubahan sikap (*Attitude change*)
3. Perubahan pendapat (*Opinion change*)
4. Perubahan sosial (*Social change*) (Effendy, 2017)

Dari poin-poin yang telah dijelaskan oleh Onong Uchjana Effendy, dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan komunikasi adalah untuk menciptakan pemahaman, membangun hubungan yang baik, serta menghasilkan tindakan yang positif dan kolaboratif. Sedangkan fungsi komunikasi meliputi penyampaian informasi, memperluas pengetahuan, memotivasi, serta membantu orang lain dalam mengatasi konflik dan permasalahan.

#### **2.1.2.6 Konteks Komunikasi**

Pakar komunikasi menggunakan berbagai klasifikasi untuk memahami dan mendefinisikan komunikasi dalam berbagai konteks. Selain itu, terdapat juga istilah-istilah lain yang digunakan untuk merujuk pada konteks tersebut. Selain istilah konteks (*context*), dapat juga digunakan istilah tingkat (*level*), situasi (*situation*), cara (*mode*), bentuk (*type*), jenis (*kind*), keadaan (*setting*), area, pertemuan (*encounter*), dan kategori (Mulyana, 2014).

Menurut Deddy Mulyana pada tahun 2014 halaman 80 dalam bukunya menjelaskan :

1. Komunikasi Intrapribadi (*intrapersonal communication*), adalah komunikasi dengan diri sendiri. Contohnya berfikir. Komunikasi ini

merupakan landasan komunikasi antarpribadi dan komunikasi dalam konteks-konteks lainnya, meskipun dalam disiplin komunikasi tidak disebut secara rinci dan tuntas. Dengan kata lain, komunikasi intrapribadi melibatkan interaksi komunikasi antara dua orang atau lebih, di mana sebelum berkomunikasi dengan orang lain, kita sering berkomunikasi dengan diri sendiri secara tidak disadari. Ini melibatkan proses mempersepsi dan memastikan makna dari pesan orang lain sebelum memberikan tanggapan atau respon.

2. Komunikasi Antarpribadi (*interpersonal communication*), adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau pun non verbal. Bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi ini adalah komunikasi diadik (*dyadic communication*) yang melibatkan hanya dua orang.
3. Komunikasi Kelompok, adalah sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama, yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama (adanya saling kebergantungan), mengenal satu sama lain, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut, meskipun setiap anggota boleh jadi punya peran berbeda.
4. Komunikasi publik, adalah komunikasi antara seorang yang disebut pembicara kepada banyak orang (khalayak), yang tidak pembicara kenali setiap orangnya. Komunikasi tersebut sering juga dijumpai dalam pidato, ceramah, atau kuliah umum.

5. Komunikasi organisasi (*organization communication*), adalah proses komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi, baik dalam bentuk formal maupun informal, dan melibatkan berbagai jaringan yang lebih luas daripada komunikasi dalam kelompok kecil. Dalam konteks ini, organisasi dapat diartikan sebagai entitas besar yang terdiri dari kelompok-kelompok yang lebih kecil. Selain itu, komunikasi organisasi sering melibatkan berbagai bentuk komunikasi, seperti komunikasi melalui alat-alat digital, komunikasi antar individu, dan terkadang juga melibatkan komunikasi yang ditujukan untuk publik secara lebih luas.
6. Komunikasi massa (*mass communication*), adalah komunikasi yang melibatkan penggunaan media cetak maupun elektronik, yang biasanya memerlukan biaya yang cukup tinggi. Komunikasi massa ini dikelola oleh lembaga atau individu yang profesional, ditujukan kepada banyak orang yang tersebar di berbagai tempat, dan memiliki ciri anonim serta beragam. Pesan-pesannya bersifat umum, disampaikan dengan cepat, secara serentak, dan dalam format yang singkat.

#### **2.1.2.7 Sifat Komunikasi**

Dalam buku "Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek," Onong Uchana Effendy menjelaskan bahwa komunikasi memiliki beberapa sifat. Berikut adalah beberapa sifat komunikasi tersebut:

1. Verbal (*verbal*)
2. Non verbal (*non-verbal*)
3. Langsung atau tatap muka (*face-to-face*)

#### 4. Melalui media (*mediated*) (Effendy, 2017)

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator (pengirim pesan) kepada komunikan (penerima pesan). Untuk mencapai keberhasilan dalam berkomunikasi, komunikator perlu memiliki kemampuan dan pengalaman sehingga dapat memperoleh respon balik (*feedback*) dari komunikan. Komunikator memiliki fleksibilitas dalam menyampaikan pesan kepada komunikan. Mereka dapat menggunakan metode langsung, seperti berkomunikasi secara tatap muka tanpa bantuan media apapun. Selain itu, bahasa juga digunakan sebagai alat untuk menyampaikan pesan melalui media kepada komunikan, memungkinkan komunikator untuk menyampaikan pesan secara verbal dan nonverbal. Media berperan sebagai alat bantu yang efektif dalam proses penyampaian pesan, memperluas cara komunikator menyampaikan informasi kepada komunikan. Media berperan sebagai alat bantu yang efektif dalam menyampaikan pesan, memungkinkan komunikator untuk berkomunikasi secara verbal dan nonverbal. Untuk berkomunikasi secara verbal, pesan dapat disampaikan melalui percakapan lisan atau dengan menggunakan tulisan (tercetak). Di sisi lain, dalam komunikasi nonverbal, pesan dapat diungkapkan melalui bahasa tubuh seperti melambaikan tangan, mengedipkan mata, dan tindakan lainnya, atau dengan menggunakan gambar untuk menyampaikan ide atau gagasan. Berbagai metode ini memungkinkan komunikator untuk berkomunikasi dengan lebih efektif dan memahami berbagai reaksi atau respon dari komunikan. Dengan memanfaatkan kombinasi komunikasi verbal dan nonverbal, komunikator dapat menyampaikan

pesan secara lebih komprehensif, dan ini dapat meningkatkan pemahaman dalam interaksi komunikasi.

### **2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Antarpribadi**

#### **2.1.3.1 Definisi**

Komunikasi antarpribadi adalah proses penyampaian informasi antara dua manusia. Melalui komunikasi antarpribadi, manusia juga memperoleh makna, identitas, dan hubungan-hubungan yang penting dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi ini menjadi sarana yang esensial bagi manusia dalam memahami dan berinteraksi dengan sesama (Budyatna, 2015).

Menurut R. Wayne Pace (1979), Komunikasi antarpribadi atau interpersonal communication berlangsung antara dua orang atau lebih melalui interaksi tatap muka. Dalam jenis komunikasi ini, pengirim pesan dapat menyampaikan pesannya secara langsung, dan penerima pesan dapat menerima serta merespons pesan tersebut secara langsung pula (Ngalimun, 2022).

Pada dasarnya, komunikasi antarpribadi adalah interaksi antara individu dengan individu lainnya, di mana lambang-lambang pesan digunakan secara efektif, terutama dalam bentuk bahasa. Dalam praktiknya, penggunaan bahasa seringkali disertai dengan bahasa isyarat, terutama dalam bentuk gerakan atau bahasa tubuh. Komunikasi antarpribadi memungkinkan manusia untuk saling berbagi informasi, pikiran, dan perasaan secara langsung, memperkuat hubungan antarindividu. Komunikasi ini memainkan peran penting dalam membentuk hubungan antarindividu, memungkinkan pertukaran informasi, emosi, dan pemahaman yang lebih mendalam antara individu yang terlibat. Komunikasi antarpribadi memiliki

sifat yang cukup privasi dan cenderung dilakukan secara langsung atau tatap muka. Jenis komunikasi ini seringkali memiliki tujuan khusus, misalnya ketika seseorang mencari saran atau pendapat dari orang lain. Dengan adanya komunikasi antarpribadi, individu dapat berbagi ide, emosi, dan informasi secara lebih mendalam, sehingga memungkinkan terciptanya ikatan yang lebih kuat. Komunikasi antarpribadi memainkan peran yang signifikan dalam membangun hubungan interpersonal yang kuat dan saling memahami antara individu-individu dalam berbagai konteks kehidupan (Solihat et al., 2015).

#### **2.1.3.2 Proses Komunikasi Antarpribadi**

Komunikasi antarpribadi adalah interaksi yang terjadi antara dua orang atau lebih, bahkan bisa berlangsung dalam kelompok kecil orang. Dalam proses ini, pesan dikirim dan diterima dengan adanya efek dan respon secara langsung. Komunikasi antarpribadi memungkinkan individu untuk saling berbagi pandangan, ide, dan perasaan secara langsung, sehingga memfasilitasi pemahaman yang lebih mendalam dan interaksi yang lebih personal.

Apabila kita merenungkan tentang definisi komunikasi antarpribadi menurut Joseph DeVito, kita dapat menemukan berbagai unsur yang termuat di dalamnya. Dengan memahami unsur-unsur tersebut, kita dapat mengungkapkan lebih detail dan mendalam mengenai proses-proses komunikasi antarpribadi, yaitu (Effendy, 2017):

a) Adanya Pesan.

Segala bentuk komunikasi, baik yang bersifat lisan maupun nonverbal, dapat dianggap sebagai pesan. Bentuk pesan dapat bersifat ;

- Informatif: Memberikan keterangan sehingga komunikan dapat membentuk persepsi sendiri.
  - Persuasif: Melakukan bujukan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran, dengan tujuan menciptakan perubahan pada pendapat atau sikap.
  - Koersif: Menggunakan ancaman sanksi atau perintah untuk memaksa.
- b) Adanya Orang-Orang atau Sekelompok Kecil Orang-Orang
- Dalam konteks ini, setiap komunikasi paling tidak melibatkan dua orang, yang berinteraksi satu sama lain. Namun, komunikasi bisa juga dilakukan dengan sekelompok kecil orang.
- c) Adanya Penerimaan Pesan (komunikan).
- Penerimaan pesan (komunikan) menjadi bagian penting dalam komunikasi antarpribadi. Penerimaan pesan merujuk pada kemampuan pesan yang disampaikan oleh seseorang untuk diterima oleh pihak lain. Sebagai contoh, ketika berkomunikasi dengan seseorang yang fokus menonton video, komunikasi kita mungkin sulit atau tidak akan bisa diterima oleh orang tersebut. Oleh karena itu, penerimaan pesan adalah elemen krusial dalam terjadinya komunikasi antarpribadi.
- d) Adanya Efek
- Dalam setiap komunikasi, berbagai efek dapat terjadi. Efek tersebut dapat berupa pro dan kontra, pemahaman, saling mengerti, dan lain-lain. Oleh karena itu, penerima pesan akan terpengaruh oleh cara komunikator menyampaikan pesannya.

e) Adanya Umpan Balik

Umpan balik merupakan respons atau tanggapan yang diberikan oleh penerima pesan, baik secara sadar maupun tidak. Ketika komunikasi terjadi secara langsung, umpan balik dapat berupa beragam bentuk, seperti kata-kata, perubahan raut wajah, gerakan mata, lambaian tangan, gerakan kepala seperti menggeleng atau mengangguk. Umpan balik adalah konsep yang sangat penting dalam proses Komunikasi Antarpribadi. Melalui umpan balik, komunikator dapat mengetahui apakah hasilnya bersifat positif atau negatif. Jika umpan baliknya positif, komunikator berhasil menyampaikan apa yang ingin disampaikan dan mendapat respon sesuai seperti yang diinginkan. Sebaliknya, jika umpan baliknya negatif, maka hal tersebut menandakan adanya suatu masalah. Agar komunikasi berhasil, komunikator perlu memperbaiki gaya komunikasinya dan mengulang pesan hingga mendapatkan umpan balik yang positif.

Kelima hal tersebut memiliki keterkaitan yang erat, dan jika salah satunya terlupakan, proses komunikasi dapat terhambat. Akibatnya, tujuan pesan yang ingin disampaikan dapat terganggu atau bahkan tidak tercapai sesuai harapan komunikator.

Setiap individu memiliki kemampuan untuk memulai pembicaraan baru dan mengalihkan topik percakapan dan setiap interaksi komunikasi dapat memicu umpan balik dari pihak yang terlibat. Oleh karena itu, komunikasi adalah sebuah proses di mana kedua belah pihak saling berkomunikasi dan berusaha memahami pesan yang ingin disampaikan bersama. Proses ini tidak hanya berfokus pada

penyaluran pesan, tetapi lebih menekankan pada pemahaman dan arti yang dimiliki oleh para peserta komunikasi.

### **2.1.3.3 Tujuan Komunikasi Antarpribadi**

Menurut Yasir, Komunikasi Antarpribadi memiliki beragam tujuan yang tidak selalu dilakukan dengan kesadaran atau tujuan yang jelas, tetapi bisa juga terjadi tanpa disadari dan tanpa maksud tertentu. Menurut (Fajar, 2009) tujuan Komunikasi Antarpribadi (*interpersonal*) diantaranya:

- a. Mengetahui Lebih Banyak Pribadi: Komunikasi Antarpribadi dapat menjadi kesempatan untuk belajar dan memahami tentang diri sendiri. Selain itu, komunikasi antarpribadi juga bisa membuka pikiran atas penialain diri terhadap orang lain.
- b. Mengetahui Informasi: Komunikasi Antarpribadi membantu memahami lingkungan dengan lebih baik, termasuk tentang objek dan kejadian-kejadian orang lain.
- c. Menciptakan Hubungan: Melalui Komunikasi Antarpribadi, hubungan sosial dengan orang lain dapat dibangun dan dipelihara, mengurangi kesepian, dan menciptakan perasaan yang lebih positif tentang diri sendiri.
- d. Mengubah Sikap dan Perilaku: Komunikasi Antarpribadi dapat digunakan untuk mempengaruhi orang lain, untuk mempersuasi mereka dalam mengubah sikap dan perilaku.
- e. Bermain dan Mencari Hiburan: Komunikasi Antarpribadi juga bisa digunakan untuk mencari kesenangan dan menghadirkan suasana yang lebih santai.

- f. Membantu: Melalui Komunikasi Antarpribadi, kita dapat membantu individu lain dalam mengubah suatu hal seperti sikap ke arah yang lebih baik, serta saling memahami diri sendiri dan orang lain.

Menurut DeVito dalam (Husnita, 2019) terdapat lima aspek utama yang berkontribusi pada keberhasilan komunikasi interpersonal, berikut diantaranya:

a. Aspek Keterbukaan

Sikap keterbukaan memungkinkan seseorang untuk dengan mudah menyampaikan informasi kepada orang lain dan juga menerima masukan dari orang lain. Keterbukaan memungkinkan komunikasi interpersonal berlangsung secara adil, transparan, serta memungkinkan pertukaran informasi dua arah yang dapat diterima dengan baik oleh semua pihak yang terlibat dalam komunikasi. Keterbukaan juga memungkinkan setiap individu untuk tidak menutup diri terhadap penerimaan atau penyampaian informasi mengenai diri mereka sendiri.

b. Aspek Empati

Empati adalah kemampuan untuk merasakan dan memahami perasaan orang lain, sehingga memungkinkan kita untuk memiliki perspektif yang lebih baik tentang lawan bicara dan lingkungan sekitar.

c. Aspek Sikap Mendukung

Sikap mendukung dalam komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam memudahkan setiap pihak yang terlibat. Interaksi yang intens dapat tercipta karena adanya dukungan tersebut. Bentuk dukungan bisa beragam, baik secara langsung maupun tidak langsung. Gestur seperti

senyuman, tepukan tangan, dan anggukan kepala juga dapat menjadi bentuk dukungan dalam komunikasi.

d. Aspek Sikap Positif

Dalam komunikasi interpersonal, bersikap positif mencakup aspek positif terhadap orang lain dan diri sendiri. Dengan mengkomunikasikan sikap dan tutur kata yang positif, hubungan komunikasi interpersonal dapat terjaga dengan baik. Sikap positif ini memberikan rasa percaya diri dan keberanian pada orang lain.

e. Aspek Kesetaraan

Kesetaraan dalam komunikasi merupakan prinsip penting yang menuntut kesediaan dan kesadaran dari kedua belah pihak untuk berada pada posisi yang sama. Dalam komunikasi, baik komunikator maupun komunikan diharapkan dapat menghargai perbedaan dan menghindari perilaku yang merendahkan pihak lain. Dengan adanya kesetaraan, setiap individu diakui memiliki nilai dan pentingnya masing-masing, serta saling membutuhkan dalam proses komunikasi.

#### **2.1.3.4 Bentuk-bentuk Komunikasi Antarpribadi**

Menurut sifatnya, komunikasi antarpribadi dapat dibedakan atas dua macam (Ngalimun, 2022) :

- 1. Komunikasi Diadik (*Dyadic Communication*)** adalah proses komunikasi yang terjadi antara dua orang secara langsung atau berada dalam kondisi tatap muka. Komunikasi Diadik memberikan kesempatan bagi kedua pihak

untuk saling mendengarkan, berinteraksi, dan memahami satu sama lain dengan lebih baik. Komunikasi ini memiliki beberapa bentuk, yaitu:

- a. Percakapan: Berlangsung dalam suasana yang informal, biasanya digunakan untuk berbicara secara santai dan ringan
- b. Dialog: Berlangsung dalam situasi yang lebih intim, mendalam, dan personal. Biasanya melibatkan pertukaran pikiran, perasaan, dan pemahaman yang lebih mendalam antara kedua belah pihak.
- c. Wawancara: Sifatnya lebih serius, di mana salah satu pihak mendominasi sebagai pihak yang bertanya, dan pihak lainnya berada pada posisi menjawab pertanyaan. Biasanya digunakan dalam situasi formal, seperti dalam proses wawancara kerja, jurnalistik, atau penelitian.

**2. Komunikasi kelompok kecil (*Small Group Communication*)** merupakan proses komunikasi yang melibatkan tiga orang atau lebih secara langsung, di mana anggota kelompok tersebut saling berinteraksi satu sama lain. Komunikasi kelompok kecil menjadi penting karena memfasilitasi kerjasama, mengambil keputusan bersama, dan menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam dalam kelompok tersebut. Selain itu, pengaruh setiap anggota dapat beragam dan saling mempengaruhi dalam mencapai tujuan komunikasi kelompok. Berikut adalah beberapa karakteristik dari komunikasi kelompok kecil:

- a. Komunikasi tatap muka: Anggota kelompok berkomunikasi secara langsung, sehingga memungkinkan interaksi langsung antara masing-masing individu.
- b. Pembicaraan terputus-putus: Komunikasi dalam kelompok kecil cenderung bersifat dialogis, di mana setiap anggota memiliki kesempatan yang sama untuk berbicara dan berkontribusi.
- c. Kesetaraan peran: Tidak ada satu individu yang mendominasi dalam pembicaraan. Setiap anggota memiliki kesempatan untuk menjadi sumber informasi dan penerima pesan.
- d. Identifikasi sumber dan penerima yang sulit: Dalam komunikasi kelompok kecil, peran sebagai sumber dan penerima pesan bisa berubah-ubah dan lebih dinamis. Semua anggota memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi dan memberikan respons.

#### **2.1.4 Tinjauan Tentang Efektivitas**

Efektivitas adalah parameter penilaian terhadap sejauh mana suatu organisasi berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jika organisasi mampu mencapai tujuan tersebut, dapat dianggap bahwa operasionalnya berjalan secara efektif. Efektivitas merupakan indikator kesuksesan dalam mengimplementasikan rencana dan strategi organisasi sehingga mencapai hasil yang diharapkan. Keberhasilan dalam mencapai tujuan juga dapat menjadi cerminan dari efisiensi dan produktivitas kerja dalam organisasi tersebut. Dalam mencapai efektivitas komunikasi, peran komunikator menjadi sangat penting. Komunikator harus memiliki fleksibilitas yang memadai sehingga dapat melakukan perubahan jika

terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi. Seorang komunikator yang efektif memiliki kemampuan untuk merubah sikap, pendapat, dan perilaku komunikasi melalui daya tarik, sehingga pihak komunikan merasa terlibat dan percaya kepadanya. Hal ini membuat komunikator menjadi sumber kepercayaan yang berhasil mempengaruhi komunikan.

Efektivitas komunikasi tercapai ketika pertemuan komunikasi menjadi hal yang menyenangkan bagi komunikan. Dalam suasana yang santai, gembira, dan terbuka, komunikasi menjadi lebih efektif. Selain itu, komunikasi juga akan lebih berhasil jika antara para komunikan saling menyukai.

“Banyak penyebab dari rintangan komunikasi berakibat kecil saja bila ada hubungan baik diantara komunikan. Sebaliknya, pesan yang paling jelas, paling tegas dan paling cermat tidak dapat menghindari kegagalan jika terjadi hubungan yang jelek” (Rakhmat, 2018)

Jalaluddin Rakhmat (2007; 129) menyatakan ada tiga factor yang dapat menumbuhkan hubungan interpersonal dalam komunikasi interpersonal, yakni (Solihat et al., 2015) :

### **1. Percaya (*Trust*)**

Secara ilmiah percaya didefinisikan sebagai “mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko” (Griffin, 1967;224-234 dalam Rakhmmat, Remaja Rosdakarya 2007;130)

Kepercayaan meningkatkan hubungan komunikasi antarpribadi, dengan kepercayaan seorang akan membuka, memperjelas dan memperluas komunikasi. Ada tiga faktor yang mempengaruhi kepercayaan yakni,

menerima, empati, dan jujur.

## **2. Sikap Mendukung (*Supportive*)**

Sikap yang mendukung adalah usaha untuk mengurangi respons defensif dalam berkomunikasi. Sikap defensif cenderung menyebabkan penerimaan yang kurang terbuka, kekurangan kejujuran, dan kurangnya empati. Sangat penting untuk menghindari hal ini agar komunikasi antarpribadi bisa berlangsung secara efektif.

## **3. Sikap Terbuka (*Open Mindedness*)**

Sikap terbuka adalah suatu sikap mental dan emosional di mana seseorang bersedia menerima gagasan, pandangan, atau pendekatan yang berbeda dari yang dimilikinya. Sikap terbuka melibatkan kemampuan untuk mendengarkan dengan saksama, mempertimbangkan sudut pandang orang lain, dan tidak langsung menolak ide atau opini hanya karena tidak sejalan dengan yang diyakini. Dengan sikap terbuka, seseorang mampu belajar dari pengalaman dan pandangan orang lain, sehingga memungkinkan pertumbuhan pribadi dan pemahaman yang lebih mendalam tentang dunia di sekitarnya.

Tiga faktor di atas mendukung dan menciptakan interaksi yang harmonis. Menurut para filsuf humanis, terciptanya hubungan antarmanusia yang superior ditentukan oleh tiga hal yang dirancang. Mulai dari kualitas umum, yang kemudian membentuk perilaku yang spesifik sebagai tanda komunikasi antarpribadi yang efektif.

### **2.1.5 Tinjauan Tentang Manajemen Konflik**

Konflik adalah istilah yang menggambarkan perselisihan, baik itu terjadi antar individu, individu dan kelompok, atau antar kelompok. Menurut (Widyastuti, 2017) dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Asertif Terhadap Pengelolaan Konflik” proses konflik dimulai ketika individu atau kelompok merasa adanya perbedaan, tidak sepaham, tidak saling mengerti, atau tidak saling menghargai satu sama lain. Menurut Wirawan dalam (Widyastuti) terdapat dua kriteria konflik berdasarkan pihak yang terlibat, diantaranya:

#### **a. Konflik personal**

Konflik personal adalah konflik yang muncul dalam diri seseorang, di mana seseorang mengalami pertentangan antara nilai-nilai, keyakinan, atau perasaan yang berbeda, dan sering kali merasa bimbang dalam mengambil keputusan.

#### **b. Konflik interpersonal**

Benturan atau perbedaan pendapat yang muncul antara dua individu atau lebih dalam suatu situasi interaksi. Konflik ini dapat terjadi baik di dalam organisasi maupun dalam lingkungan sosial sehari-hari. Biasanya, konflik interpersonal muncul karena adanya perbedaan persepsi, nilai, kepentingan, atau tujuan antara individu yang terlibat. Konflik ini dapat bersifat sementara atau berkelanjutan tergantung pada bagaimana cara penyelesaiannya. Penting bagi pihak yang terlibat dalam konflik untuk mencari solusi yang baik dan saling menghormati sehingga dapat memperbaiki hubungan dan mencapai tujuan bersama secara harmonis.

Pengelolaan konflik adalah upaya untuk menemukan solusi yang baik dengan cara yang teratur dan terencana, dengan tujuan untuk mencapai kesepakatan di antara semua pihak yang terlibat dalam konflik. Melalui pengelolaan konflik, berbagai pendekatan dan strategi alternatif dapat diterapkan untuk mengurangi dan menghindari terjadinya kekerasan serta mendorong perubahan perilaku positif bagi pihak-pihak yang terlibat. Tujuan utamanya adalah untuk mencari solusi yang adil dan membangun hubungan yang harmonis antara pihak-pihak yang bertikai. Menurut Fisher dalam (Widyastuti, 2017), pengelolaan konflik bertujuan untuk menyelenggarakan berbagai pendekatan alternatif guna mengatasi konflik dengan cara yang damai dan mendorong perubahan perilaku positif bagi semua pihak yang terlibat. Dalam prakteknya, pengelolaan konflik melibatkan partisipasi dari semua pihak yang terlibat, penerapan pendekatan penyelesaian mandiri, atau bahkan melibatkan pihak ketiga yang netral untuk mencari solusi yang paling adil dan netral.

Menurut Gottman dan Korkoff dalam (Widyastuti, 2017) terdapat dua jenis pengelolaan konflik, yaitu:

**a. Manajemen Konflik Konstruktif**

Manajemen konflik konstruktif adalah salah satu bentuk pendekatan untuk mengelola konflik dengan cara yang positif. Pendekatan ini melibatkan sikap kompromi dan negosiasi, sehingga pihak-pihak yang terlibat dapat saling memahami dan meresapi perasaan dan tekanan satu sama lain. Solusi yang dihasilkan berfokus pada kemenangan bersama (win-win solution), karena

melibatkan sikap negosiasi untuk mencari keputusan yang tidak memberatkan kedua belah pihak. Hasilnya, konflik dapat diselesaikan melalui musyawarah yang berkesinambungan.

#### **b. Manajemen Konflik Destruktif**

Manajemen konflik destruktif terjadi ketika pihak-pihak yang terlibat dalam konflik tidak dapat mengelola situasi secara musyawarah. Dalam kondisi ini, terjadi saling mengancam, mencela, dan kehilangan kendali atas emosi. Beberapa pihak cenderung untuk menghindar dan menarik diri ketika menghadapi situasi yang menakutkan. Mereka mungkin menunjukkan sikap pertahanan diri, kurang proaktif dalam mencari solusi, bahkan ada yang menyerah tanpa mencari solusi yang bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat. Dalam manajemen konflik destruktif, pihak-pihak terkait cenderung memperburuk situasi konflik daripada mencari jalan keluar yang positif bagi semua pihak yang terlibat. Solusi yang ditemukan pun bersifat *win and lose solution*.

Manajemen konflik memiliki tujuan yang beragam, seperti yang dikemukakan oleh Wirawan dalam (Widyastuti, 2017). Beberapa tujuan tersebut adalah:

- a. Mencegah dan mengurangi gangguan terhadap organisasi atau hubungan serta menjaga fokus pada visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan.
- b. Memahami dan menghormati keberagaman serta menghargai perbedaan orang lain.
- c. Meningkatkan kemampuan dalam pengambilan keputusan dengan mempertimbangkan informasi dan sudut pandang yang ada.

- d. Menciptakan prosedur dan mekanisme penyelesaian konflik yang efektif.
- e. Mendorong peningkatan kreativitas dan inovasi dalam menghadapi dan menyelesaikan konflik.

#### **2.1.6 Tinjauan Tentang Hubungan Jarak Jauh**

*Long Distance Relationship* (LDR) merupakan bentuk suatu hubungan dimana pasangan harus terpisahkan oleh jarak geografis karena perbedaan kota, negara, dan benua, hubungan ini bisa disebut dengan hubungan jarak jauh. Hubungan jarak jauh (LDR) biasanya terjadi karena tuntutan profesi, pendidikan, keluarga, atau alasan lainnya. Menjalani LDR menuntut pasangan kekasih untuk beradaptasi dengan situasi yang berbeda karena tidak mudah. Perbedaan jarak dan waktu dapat mempengaruhi frekuensi pertemuan antar mereka. Selain itu, kesiapan mental dan psikologis juga menjadi kunci dalam menjalankan LDR. Manusia membutuhkan afeksi, sehingga kepuasan dalam hubungan dipengaruhi oleh perasaan dan sikap yang mempengaruhi kualitas interaksi di antara pasangan. Dengan demikian, LDR adalah hubungan pasangan kekasih yang terpisah oleh jarak yang jauh atau perbedaan waktu (Prihantoro & Anisah, 2022).

Menurut pendapat lain Sumartono, S., & Megawati, M. (2022) hubungan jarak jauh atau LDR adalah suatu bentuk hubungan di mana pasangan harus menjalani hubungan pacaran dengan jarak yang relatif jauh. Dalam LDR, tingkat kerinduan dengan pasangan diuji karena komunikasi hanya bisa dilakukan melalui media sosial atau sarana komunikasi jarak jauh lainnya. Serta Aryaningsih, P. I. A., & Susilawati, L. K. P. A. (2020) berpendapat dalam hubungan jarak jauh, komunikasi yang dilakukan tidak mudah jika dibandingkan dengan hubungan jarak

dekat. Hal ini menyebabkan sering terjadi konflik yang disebabkan oleh kesalahpahaman akibat komunikasi melalui media teknologi. Selain itu, dalam berhubungan jarak jauh, konsep kebersamaan dalam suatu hubungan mengalami perubahan, di mana individu dapat menjalani hubungan dengan pasangan tanpa kedekatan fisik yang biasanya terjadi dalam hubungan jarak dekat. Hubungan jarak jauh menjadi sebuah pilihan bagi mereka yang membutuhkan hubungan tetapi terpisah oleh jarak geografis (Oktariani, 2018).

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Peneliti menggunakan kerangka pemikiran sebagai dasar pemikiran dalam menyusun skema penelitian. Dalam kerangka pemikiran ini, peneliti berusaha untuk menggabungkan teori-teori yang relevan dengan masalah penelitian yang sedang diangkat. Kerangka pemikiran digunakan baik dari segi teoritis maupun praktis untuk memberikan dukungan dalam pemahaman dan analisis dalam penelitian ini. Dengan menggunakan kerangka pemikiran, peneliti dapat memberikan dasar yang kokoh dalam menyusun langkah-langkah penelitian yang sistematis dan terarah.

Komunikasi interpersonal menurut R. Wace Pane yang dikutip dalam (Nurudin, 2019) merupakan komunikasi yang melibatkan dua orang atau lebih secara tatap muka. Komunikasi interpersonal adalah bentuk komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih, yang memungkinkan setiap individu untuk memberikan umpan balik dan saling bertukar pesan. Saat terlibat dalam hubungan pasangan, komunikasi menjadi aspek penting dalam menjaga kelangsungan hubungan tersebut, membentuk kebiasaan komunikasi seperti menggunakan media

sosial tertentu, meningkatkan intensitas komunikasi, dan menghadapi berbagai konflik yang sering muncul. Bagi pasangan yang menjalani hubungan jarak jauh, mereka mengandalkan teknologi komunikasi untuk berkomunikasi karena jarak yang memisahkan. Meskipun demikian, pola komunikasi interpersonal yang mereka terapkan tetap berlangsung seperti hubungan pada umumnya.

Proses komunikasi interpersonal pada hubungan jarak jauh yang mengandalkan teknologi komunikasi seringkali dihadapkan pada berbagai hambatan. Beberapa hambatan yang mungkin terjadi meliputi masalah teknis dan keterbatasan ruang komunikasi. Idealnya, komunikasi yang lancar akan membantu menciptakan manajemen konflik yang baik dalam hubungan tersebut. Namun, hambatan-hambatan yang terjadi dalam komunikasi dapat menyulitkan pencapaian kondisi ideal tersebut sehingga dibutuhkan usaha lebih dalam berkomunikasi. Hambatan komunikasi memiliki dampak signifikan terhadap keefektifan komunikasi itu sendiri. Dalam kondisi di mana komunikasi terhambat, pasangan jarak jauh mungkin lebih sulit berkomunikasi sehingga komunikasi tidak menjadi efektif dan dapat menimbulkan konflik baru.

Proses manajemen konflik melibatkan pertukaran argumentasi antara pihak-pihak yang terlibat, dengan tujuan mencapai solusi yang mufakat. Proses ini melibatkan komunikasi yang intens dan mempertimbangkan sikap individu yang terlibat dalam konflik, serta menghadapi berbagai hambatan yang mungkin timbul dalam proses komunikasi itu sendiri. Pada hubungan jarak jauh, cara penanganan konflik dapat tercermin dari berbagai aspek, seperti durasi waktu untuk mencapai solusi, ekspresi emosi yang intens, atau cara individu menyalurkan emosi.

Informasi mengenai karakteristik dan kecenderungan penanganan konflik dapat diperoleh melalui wawancara dengan partisipan. Sebagai hipotesis penelitian, diasumsikan bahwa waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan konflik bervariasi, tergantung pada bagaimana setiap pasangan berkomunikasi dengan baik serta sejauh mana hambatan dalam komunikasi interpersonal dapat diatasi.

Penting bagi pasangan yang menjalani hubungan jarak jauh untuk senantiasa berusaha mengatasi konflik komunikasi dengan mengembangkan cara-cara baru dalam berkomunikasi, meningkatkan intensitas komunikasi, serta membuka diri terhadap masalah dan perasaan masing-masing. Dengan begitu, mereka dapat mencapai manajemen konflik yang lebih positif dan membangun hubungan yang lebih sehat dan harmonis. Proses manajemen konflik terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

**a. Manajemen konflik konstruktif**

Manajemen konflik konstruktif terjadi ketika narasumber menunjukkan sikap kompromi, keterbukaan, dan pengertian terhadap pasangan. Hal ini memungkinkan terciptanya *win-win solution*, di mana kedua pihak dapat merasa diuntungkan dan tidak ada yang merasa dirugikan.

**b. Manajemen konflik destruktif**

Manajemen konflik destruktif terjadi ketika narasumber tidak menunjukkan sikap kompromi dan dipenuhi oleh emosi yang kuat. Akibatnya, solusi yang ditemukan cenderung menguntungkan salah satu pihak dan merugikan pihak lain (*win-lose solution*).

*Grand theory* pada penelitian ini adalah Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*). Teori ini menjelaskan tentang hubungan antarpribadi dalam menjalin serta mempertahankan hubungan berdasarkan kepentingan dan kebergantungan. Teori Pertukaran Sosial ini dapat membantu pasangan untuk mengenali antarindividu dalam memahami dan memberikan nilai dalam suatu hubungan. Selain itu, teori ini pun dapat mempengaruhi individu dalam mempengaruhi keputusan dan perilaku mereka dalam komunikasi serta mengatasi konflik hubungan jarak jauh (Waluyo & Ilya, 2019).

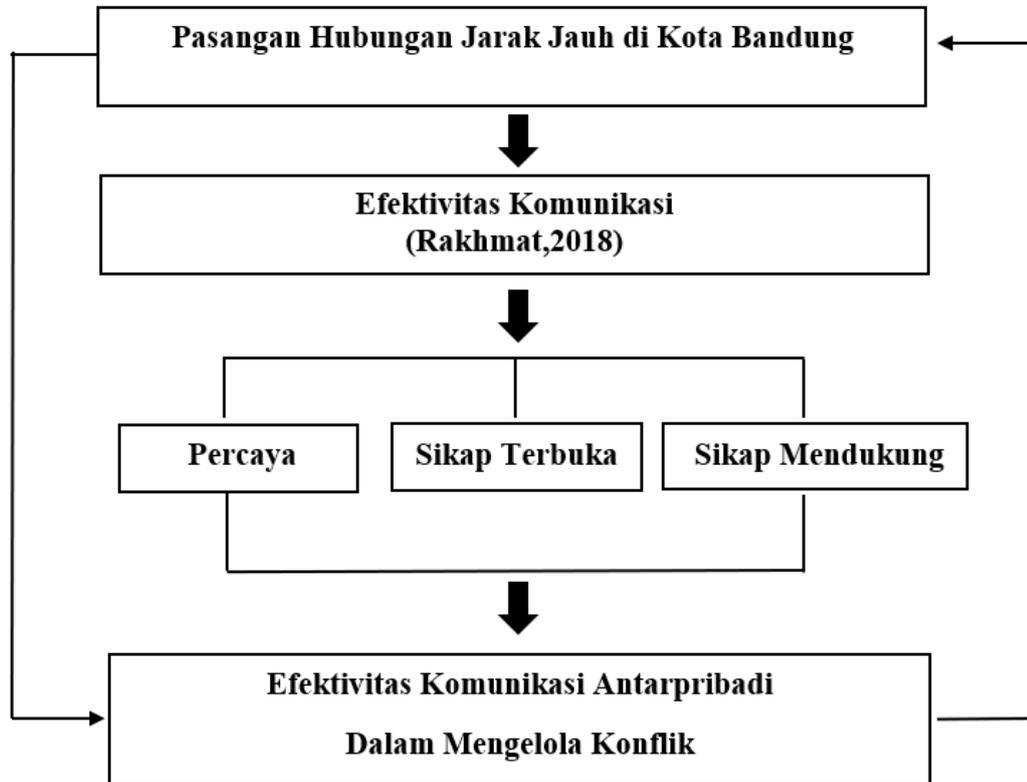
Teori Pertukaran Sosial biasanya melibatkan tiga komponen utama yaitu, keuntungan (*benefit*), pengorbanan (*cost*), serta perbandingan (*comparison*). Komponen keuntungan dapat dijadikan pertimbangan apakah hubungan yang dimiliki layak untuk diteruskan atau tidak sesuai dengan keuntungan yang didapat. Komponen pengorbanan dapat dijadikan pertimbangan untuk mempertahankan hubungan dengan cara melihat apa saja pengorbanan yang harus serta akan dilakukan, termasuk kemungkinan konflik yang terjadi serta dampaknya terhadap individu. Komponen perbandingan juga menjadi pertimbangan dengan cara melihat dan membandingkan hal-hal yang dapat mejadi keuntungan dan meminimalisir pengorbanan (Waluyo & Ilya, 2019).

Penelitian ini akan berfokus pada efektivitas komunikasi antarpribadi dalam mengelola konflik pada pasangan hubungan jarak jauh. Peneliti akan menyelidiki bagaimana komunikasi terhadap pasangan dapat berpengaruh terhadap pengelolaan konflik yang terjadi. Selain itu, peneliti juga akan melihat apakah komunikasi yang baik dapat menjadi cara yang efektif dalam menyelesaikan konflik.

Menurut Kurniati (2015), salah satu konflik dan pengorbanan yang terjadi dalam hubungan jarak jauh adalah terbatasnya penyampaian dimana individu tidak dapat mengungkapkan hal yang ingin disampaikan secara sempurna serta adanya salah pemahaman. Selain itu, minimnya pengelihatan, penciuman serta pendengaran (dalam komunikasi teks) dapat mempengaruhi kesempurnaan dalam komunikasi sehingga menyebabkan keterbatasan komunikasi. Hambatan dalam komunikasi dapat mengakibatkan konflik sehingga membutuhkan waktu dan tenaga lebih untuk mengatasinya yang akhirnya menjadi pengorbanan. Jika pengorbanan yang dilakukan dapat memperbaiki hubungan maka dapat dikatakan pengorbanan yang dilakukan berhasil menjadi keuntungan.

Dalam menjalani hubungan jarak jauh tentu ada tahapan-tahapan komunikasi yang dilakuka. Berikut peneliti menggambarkan tahapan-tahapan komunikasi pasangan jarak jauh untuk menciptakan hubungan yang baik dan harmonis:

**Gambar 2. 1 Alur Kerangka Pemikiran**



*Sumber : Peneliti, Agustus 2023*